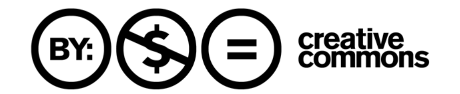


Laurent Thévenot

Le régime de familiarité. Des choses en personne

In: Genèses, 17, 1994. Les objets et les choses. pp. 72-101.



DOSSIER

Genèses 17, sept. 1994, pp. 72-101

LE RÉGIME DE FAMILIARITÉ

DES CHOSES EN PERSONNE

Laurent Thévenot

Le commerce avec les choses

États des choses dans les sciences sociales

Que les sciences sociales se soient développées dans l'examen des relations entre des êtres humains n'a pas empêché qu'y soit reconnue la place des choses. On les y trouve en plusieurs états qui correspondent à diverses façons de traiter leur rapport aux agents humains. Certains états ne sont pas spécifiques à des disciplines du collectif. Ainsi, celui d'instrument prolonge une longue tradition de traitement de l'objet comme moyen d'action contribuant, par sa fonction, à l'exécution d'un dessein. Cet état de chose reste cependant, en dépit de son extension, relativement extérieur aux constructions spécifiques des sciences sociales. En économie, l'état de bien marchand s'est trouvé, jusqu'à un mouvement récent d'analyse des changements techniques, au cœur d'une discipline qui accorde ainsi une place prépondérante à des choses dans la modélisation des relations entre des agents humains. La reconnaissance des choses en tant que moyen fonctionnel ou en tant que marchandise a été cependant mise en question, de longue date, dans des mouvements qui ont contribué à la reconnaissance d'autres états de chose. Influencée par l'analyse marxienne du «fétichisme de la marchandise» et déployée dans une mise en question de la «société de consommation», la mise en évidence du jeu des croyances défait les apparences de valeurs d'usage ou de valeurs d'échange. La place acquise par la sémiologie dans les sciences sociales renforcera ultérieurement ce traitement des choses à l'état de signe, auquel la publicité, le marketing et une certaine conception du design offrent aujourd'hui un solide répondant. Dans une sociologie d'inspiration durkheimienne, les choses qui comptent sont

à l'état de collectif, catégorisées à la façon dont «la société pense les choses de son expérience propre» selon les termes de Durkheim. L'orientation compréhensive de Weber et l'influence de la phénoménologie sur l'ethnométhodologie, ont incité à traduire l'exigence de collectif en termes de significations communes et de sens commun. Dans le droit fil du constructivisme social, l'état de chose le plus courant en sociologie est aujourd'hui celui d'objet de croyances, réceptacle d'attentes à la fois convergentes et imaginaires.

• L'intégration des choses dans des communautés politiques

Ces différents états de chose se retrouvent dans la façon dont est envisagée la construction de collectifs, de cités, de sociétés, de systèmes. A côté de groupes sociaux armés de choses sociales, ou de sociétés différenciées (Parsons), des espaces publics sont posés contre l'intégration systémique que favorisent les objets-signes des média, ou les objets-techniques, autant d'obstacles dressés à la communication proprement humaine (Habermas). Mais les objets peuvent aussi être vus comme les constituants d'un monde habitable, dans l'analyse qu'offre Arendt des «œuvres», ou comme les éléments primordiaux d'un lien social étendu, selon l'approche technologique de Simondon ou dans l'anthropologie de Leroi-Gourhan, ou comme des êtres qualifiés pour la confection de différentes figures du bien commun (Boltanski et Thévenot), ou encore comme des partenaires à part entière impliqués dans les figures nouvelles du contrat politique que dessinent Serres et Latour.

Que ces conglomérats politiques de collectifs et d'objets soient mis au jour, dénoncés ou magnifiés, ils soulèvent deux ordres de questions. Le premier touche au statut de contraintes de réalité et, plus largement, à la question du *réalisme* dans les sciences sociales. Alors que le traitement des choses comme instruments s'accompagne généralement d'une séparation radicale entre une subjectivité interne à l'agent humain et une objectivité portée par une réalité externe, la socialisation des choses tend à refermer l'épreuve de réalité sur une convergence de croyances portées par les sujets. De tels courts-circuits entre représentations empêchent de prendre en considération la dynamique des relations entre un agent humain et un environnement, à l'origine

de quelque épreuve de réalité. Comment maintenir une forme de réalisme tout en rendant compte de l'intrication entre la constitution de collectifs et celle d'objets communément identifiés[1] ? Ne faut-il pas explorer des modalités d'ajustement, et donc de «retour» de réalité, qui ne soient pas d'emblée collectives, ce qui nous amènerait à distinguer différentes formes de recours à la réalité ?

Le second ordre de questions porte sur le traitement des *personnes*. Les états de chose énumérés précédemment contribuent à lier des êtres humains mais ils ne permettent pas d'envisager les rapports entre des intégrations collectives et un traitement en personne. La question est souvent réduite à une opposition entre collectif et individuel, alors que la saisie de l'individu dans le modèle de l'action rationnelle ne correspond nullement à un traitement en personne. Cet individu ne saisit les choses que dans un acte d'achat qui assure sa propriété privée sur des biens marchands communément identifiés, à l'exclusion de toute autre forme d'*appropriation*. La personnalisation est enfermée dans la particularité des préférences qui gouvernent un choix.

La ligne de recherche développée ici propose de lier les deux interrogations qui portent respectivement sur la saisie des choses et sur celle des personnes[2]. Plutôt que d'envisager l'intégration ou la désintégration de collectifs à travers les notions de normes ou de valeurs communes, ou de considérer l'association ou l'aliénation permises par des objets techniques ou médiatiques, nous voudrions examiner conjointement un certain traitement «en personnalité» des humains et un usage familier de choses. Ce faisant, nous suivrons un programme d'exploration des modes de coordination ou d'ajustement de l'activité et d'identification d'une pluralité de régimes pragmatiques[3].

• L'âme des choses

Avant d'indiquer les grandes lignes de ce programme, mentionnons deux lignes de travaux adjacents à notre recherche sur la proximité des personnes et des choses. Les premiers portent sur les choses particulièrement personnalisées que l'ethnologue rencontre sur son chemin; les seconds sur l'intrication de personnes et de choses que le sociologue appréhende au moyen de la notion de «pratique». Ces deux approches du proche sont précieuses pour l'orientation de notre démarche, chacune à leur façon.

1. Durkheim, à la différence des auteurs qui s'inspireront de ses travaux pour l'élaboration d'un constructivisme social et d'une sociologie des sciences (cf. D. Bloor, *Wittgenstein. A Social Theory of Knowledge*, New York, Columbia University Press, 1993) maintient une distinction entre socialité et objectivité (cf. É. Durkheim, *Les formes élémentaires de la vie religieuse*, Paris, PUF, 1960 et H. Joas, «Durkheim et le pragmatisme. La psychologie de la conscience et la constitution sociale des catégories», *Revue française de sociologie*, vol. XXV, 1984, pp. 560-581).

2. Cf. L. Thévenot, «Objets en sociétés : suivre les choses dans tous leurs états», *Alliage* (à paraître) et «Quelle politique avec les choses ?», *L'action politique aujourd'hui*, Paris, Éditions de l'Association freudienne internationale, 1994, pp. 113-127.

3. Cf. L. Thévenot, «L'action qui convient», *in* P. Pharo, et L. Quéré, (éds), *Les formes de l'action*, série «Raison pratique» n° 1, Paris, Éditions de l'EHESS, 1990, pp. 39-69.

Les objets inanimés ont-ils une âme? Considéré à partir du traitement instrumental des objets et de la singularité absolue de l'«agence» humaine – qu'elle soit fondée en religion ou laïcisée – l'animisme a souvent désigné une illusion anthropocentrique conduisant à étendre à des êtres inanimés un traitement approprié pour des humains. L'interprétation de Lévy-Bruhl lie ce traitement animiste à une absence d'individualisation des humains, la confusion s'expliquant par le recours à un terme intermédiaire, le collectif, qui nous ramène au traitement sociologique d'objets sociaux à partir de croyances collectives. Dans la perspective des deux ordres de questions qui nous soucient ici, cette lecture présente une double limite : celle inhérente à une approche orientée vers des croyances et qui dématérialise les choses et les abstrait de leur engagement effectif ; celle d'une collectivisation qui sous-estime les tensions entre commun et personnel.

La critique de la première limite rejoint celle d'un emploi extensif de la notion de symbolique. De même que les sauvages sont écartés du péché d'idolâtrie par les missionnaires qui les voient adresser leurs hommages, non pas véritablement à des objets matériels, mais à l'esprit ou à la divinité dont l'objet n'est que le lieu de séjour, de même, observe Augé, les anthropologues symbolistes considèrent que les actions pour faire tomber la pluie n'ont pas véritablement cet objectif mais plutôt celui de réaffirmer les principes de la communauté ou une morale essentielle[4]. Contre cette compréhension des objets magiques, Augé entend considérer ceux-ci comme objets «manipulables, comme peut l'être l'énergie électrique ou atomique»[5], aux risques et périls du manipulateur qui ne maîtrise pas toujours les réactions en chaîne déclenchées [6].

• L'ambivalence de la «pratique sociale» :
le crachat de Mauss

Notre questionnement rencontre un autre type de recherche, sociologique[7], sur les activités pratiques. La sociologie influencée par Mead[8] et par la philosophie pragmatiste offre des analyses de la mise en action des choses et de la place du corps, mais c'est sans doute Mauss qui a marqué le plus profondément les travaux sur la pratique, par l'attention qu'il a consacrée aux «techniques du corps» en complément de celle portée aux outils techniques[9].

4. M. Augé, *Le Dieu objet,* Paris, Flammarion,1988, pp. 20, 112.

5. M. Augé, *ibid.* , p. 94.

6. La ligne d'analyse de la «force des choses» développée par J. Bazin et A. Bensa dans leur séminaire «Logique du politique» à l'EHESS vise justement à ne pas réduire des choses à l'état d'objets-signes. Au sein de ce numéro, Marika Moisseeff cherche dans les limites de la fonction repésentative de l'objet cultuel (éléments hétérogènes, peu figuratifs, de facture grossière) qui tiennent à son ancrage dans une matérialité, la source de sa force dans le rituel. Pour une présentation de travaux inscrivant les objets dans l'action, à la suite d'un séminaire de deux ans sur ce sujet, voir B. Conein, N. Dodier, L. Thévenot (éds), *Les objets dans l'action,* série «Raison pratique» n° 4, Paris, Éditions de l'EHESS, 1993.

7. Le rapport de familiarité est étranger à l'économiste, ce qui fait clairement ressortir que l'«individuel» est loin de se confondre avec le personnel. Avec la nouvelle économie du changement technique, on verra apparaître une approche de l'activité qui s'éloigne radicalement du format de l'action et, plus spécifiquement encore, du modèle de choix rationel auquel il se réduit généralement dans la littérature économique, pour envisager des actes non reflexifs à partir de la notion de «routine».

8. Cf. G. H. Mead, «The physical thing», in *The philosophy of the Present,* Chicago, Chicago University Press, 1980.

9. Cf. M. Mauss, *Manuel d'ethnographie,* Paris, Payot, 3e éd., 1989.

En vérité, nous rencontrons deux Mauss sur notre chemin, dont la dualité est masquée par la notion de «technique du corps». Chacun d'eux engendrera des lignées de recherche, non seulement différentes, mais incarnées aujourd'hui dans des antagonismes particulièrement vifs. Le premier Mauss est celui qui, en conformité avec la construction durkheimienne, envisage la «pratique sociale» comme une activité collective. Aussi concrète que soit l'activité considérée, elle peut être mise en correspondance avec un collectif de sorte que pratique sociale et institution se confondent[10]. Cette notion de pratique caractérisera pour longtemps un traitement sociologique ou ethnologique de l'activité qui est congruent avec une approche culturaliste. La notion s'étend bien au-delà des pratiques les plus instituées – au sens ordinaire du terme – pour comprendre aussi bien les façons de nager ou de marcher que les manières de table.

Toutefois il est un second Mauss qui se soucie de suivre au plus près l'ajustement de proximité entre le geste et son environnement naturel, meublé ou équipé. Mauss nous montre ainsi l'homme africain, aux champs, se mettre en échassier pour le repos, tantôt parvenant à rester sur un seul pied, tantôt s'aidant de l'appui d'un bâton, et il nous explique que ces postures dans la savane sont dues à un ajustement à la hauteur des herbes d'une activité de surveillance (berger) ou de guet (sentinelle)[11]. L'importance d'un pareil ajustement écologique du geste se lit, *a contrario,* dans l'incapacité de soldats anglais à user de bêches françaises, faute du geste approprié, ce qui obligera à l'achat de huit mille bêches par division. Cette approche d'une dynamique d'ajustement englobant le geste, l'objet et l'environnement guide les recherches ultérieures de Leroi-Gourhan et de Haudricourt. Ainsi, poursuivant les observations sur les techniques de repos des enfants (avec ou sans l'instrument berceau) et de portage qu'effectuèrent Mauss, puis Leroi-Gourhan[12], Haudricourt met en relation le portage «passif» (sur la hanche, sur le dos ou dans un sac, ou une hotte) qui laisse les deux mains libres pour le travail, et le portage «actif» de «peuples européens attardés» qui favorise cependant «le progrès technique que suppose l'apparition et l'extension de la voiture d'enfants»[13]. Cet approche évolutionnaire permet d'envisager non seulement des «lignées» d'objets[14] mais l'évolution conjointe de gestes, d'environnements et d'objets.

10. M. Mauss, «Divisions et proportions des divisions de la sociologie», *Année sociologique,* nouvelle série, 2, 1927, rééd. dans *Essais de sociologie,* Paris, Éd. de Minuit, 1971, p. 45.

11. M. Mauss, «Les techniques du corps», *Journal de psychologie,* XXXII, n° 3-4, 1934, rééd. dans *Sociologie et anthropologie,* Paris, PUF, 1950, pp. 365-386.

12. A. Leroi-Gourhan, *L'Homme et la Matière,* Paris, Albin Michel, 1943, rééd. 1971.

13. A.-G. Haudricourt, *La technologie, une science humaine,* Paris, Éd. de la Maison des Sciences de l'Homme, 1987, p. 174.

14. Cf. Y. Deforge, *Technologie et génétique de l'objet industriel,* Paris, Maloine, 1985.

La tension entre les deux approches des pratiques est ramassée dans une «observation personnelle» que Mauss nous livre à propos des «techniques de soin du corps»[15]. Rencontrant une fillette qui ne sait pas cracher, il mène son enquête et découvre que, dans le village du Berry dont est originaire son père, on ne crache pas. Il y a là une observation qui trouve parfaitement sa place dans une approche culturaliste des pratiques qui opposerait des cultures à crachat à des cultures sans crachat. Mais l'histoire ne s'arrête pas là car l'enfant est malade. Or, nous dit Mauss, empruntant cette fois la seconde approche, adaptative, cracher est une réponse bien ajustée au rhume. Mauss ne traite alors plus la pratique en tant que convenance sociale mais comme le résultat d'un ajustement efficace, en l'occurrence à un état du corps. Aussi, pour accélérer l'ajustement que l'évolution n'a pas suffit à assurer, Mauss s'emploie à enseigner le crachat à la petite fille, en recourant à de robustes méthodes behavioristes puisqu'il offre quatre sous par crachat à l'enfant qui amasse ainsi un pécule dans l'espoir de se procurer une bicyclette pour son usage personnel.

• Le corps de la pratique

Lorsque Bourdieu reprend cette question de la pratique, dans l'*Esquisse d'une théorie de la pratique*[16], il vise une question proche de celle qui nous intéresse ici puisqu'il mentionne «la familiarisation avec un monde étranger et le déracinement d'un monde familier» (p. 163). Il entend explorer des «activités humaines concrètes» selon la formule de Marx qu'il cite en exergue (p. 154) et s'opposer à une approche idéaliste de l'action intentionnelle, qu'il trouve ravivée par la figure du projet dans la phénoménologie et l'existentialisme. On sait que cette attention portée aux activités concrètes, notamment dans ses travaux d'ethnographie kabyle, le conduira à forger sa notion centrale d'habitus. Elle contient cette «nature sociale» que Mauss reconnaissait lui-même dans l'habitus, contre des «habitudes métaphysiques et une "mémoire" mystérieuse»[17] Mais elle comporte aussi une mise en corps qui permet à Merleau-Ponty de construire une notion de conscience plus proche d'un «je peux» que d'un «je pense que», selon les termes de Husserl; cette conscience «se projette dans un monde physique et a un corps, comme elle se projette dans un monde culturel et a des habitus», le corps prolongeant «en dispositions

15. M. Mauss, *ibid.*, 1950, p. 383.

16. Paris, Droz, 1972.

17. M. Mauss, *ibid*, 1950, p. 369.

stables» nos actes personnels [18]. Toutefois, des deux faces de la technique du corps présentes chez Mauss, Bourdieu privilégie la première, soucieux de l'alignement collectif des habitus. La seconde face, celle de l'ajustement «écologique», comme on dirait aujourd'hui, n'apparaît que dans la prise en compte de «contraintes objectives». Plutôt que de se référer à des objets généraux, collectifs – qui peuvent en l'occurrence être des structures – on pourrait suivre le même Merleau-Ponty dans la direction qu'il indique en prolongeant la critique nominaliste de l'«objet en général» qui ignore l'habitation d'un monde ouvré[19]. Les sens étant alors considérés comme des «appareils à faire des concrétions avec de l'inépuisable»[20], «l'étude de la motricité [permet de découvrir] un nouveau sens du mot "sens"»[21]. De même, la seconde approche des pratiques ou techniques de corps dessinée par Mauss pourrait être mise à profit parce qu'elle prend en compte une évolution conjointe des gestes, des objets et de l'environnement de l'activité. Ainsi, Leroi-Gourhan s'inscrit dans cette perspective lorsque, soucieux d'éviter le «déversement du social dans le matériel»[22], il considère la façon dont «les formes quotidiennes sont soumises à un lent modelage inconscient, comme si les objets et les gestes courants se moulaient progressivement».

Mais ne se trouve-t-on pas là en face d'approches systémiques dont les catégories sont incompatibles avec celles de l'action individuelle ou collective ? Ne faut-il pas prendre au sérieux la tension entre l'ajustement collectif des pratiques dans des conventions sociales et l'ajustement pratique d'une activité à un environnement, tension suspendue, chez Mauss et ses élèves, par des juxtapositions : le trait d'union de «phénomène biologico-sociologique», la conjonction d'«actes traditionnels *et* efficaces» (Mauss), ou la différenciation de «trois niveaux progressifs sous le rapport des pratiques opératoires» : «physiologique, technique et social»[23] ?

Enquête sur les modalités du commerce entre les humains et les choses

• Des régimes pragmatiques qui déterminent des façons de saisir l'environnement

La tension radicalisée dans l'opposition entre approches culturalistes et fonctionnalistes est encore avivée aujourd'hui par le défi que lancent aux premières les

18. M. Merleau-Ponty, *Phénoménologie de la perception,* Paris, Gallimard, 1945, p. 160 et p. 171. Sur l'espace sémantique autour de la notion d'habitus, voir F. Héran, «La seconde nature de l'habitus. Tradition philosophique et sens commun dans le langage sociologique», *Revue française de sociologie,* XXVIII, 1987, pp. 385-416.

19. M. Merleau-Ponty, *L'œil et l'esprit,* Paris, Gallimard, 1946, pp. 9-12.

20. M. Merleau-Ponty, *Le Visible et l'Invisible,* Paris, Gallimard, 1964, p. 245.

21. M. Merleau-Ponty, *ibid.,* 1945, p. 171. C. Bessy et F. Chateauraynaud («Les ressorts de l'expertise», *in* B. Conein, N. Dodier, L. Thévenot, *op. cit.,* 1993, pp. 141-164.) rapprochent fort justement de certaines recherches d'intelligence artificielle sur des activités sans représentation la critique qu'adresse Merleau-Ponty aux représentations et fonctions symboliques et ils développent dans le sens de cette critique sa thématique de la «captation» et du corps comme «système de prises sur le monde» (cf. aussi R. A. Brooks, «Intelligence without representation», *Artificial Intelligence,* vol. 47, n° 1-3, 1991, pp. 139-159. Du côté des psychologues voir D. Kirsh, «Fondations of Artificial Intelligence : the big issues», et «Today the earving, tomorrow man ?», *Artificial Intelligence,* vol. 47, 1991, pp. 3-30 et 161-184.). Pour une discussion nuancée sur la place relative du plan et des représentations dans l'action, voir B. Conein et E. Jacopin, *in* B. Conein, N. Dodier, L. Thévenot, *op. cit.,* 1993. Pour une confrontation de différentes approches d'«action située» et de «cognition située», voir aussi B. Conein et E. Jacopin, «De l'action à la cognition située : le savoir en place», 1994, à paraître dans *Sociologie du travail* («Travail et cognition»), numéro dirigé par Bernard Conein.

22. A. Leroi-Gourhan, *Le geste et la parole. Technique et langage,* Paris, Albin Michel, 1964, p. 210 et p. 91.

23. A. Leroi-Gourhan, *ibid.,* 1964, p. 93.

travaux cognitivistes et leur visée de compatibilité avec la biologie. L'affrontement et la sommation d'opter pour un camp ne sont guère favorables à la démarche que nous menons. Plutôt que d'opter entre des positions épistémologiques irréconciliables, notre programme vise à explorer méthodiquement les différentes façons dont les êtres humains règlent leur ajustement avec un environnement comportant des choses, d'autres êtres humains et d'autres vivants non humains[24]. Une approche attentive aux dynamiques de coordination[25] et aux repères sur lesquels prennent appui l'évaluation et le réajustement des actes peut éclairer à la fois les modes de retour de réalité et les figures d'intégrations collectives.

L'intégration collective autour de la spécification d'un bien commun repose sur un «régime de justification»[26] et rencontre les exigences de l'argumentation publique. Si l'on prend ces exigences au sérieux, on doit montrer le lien entre des modalités d'argumentation relevant de la rhétorique et des formes de preuves invoquées à l'appui des dire. L'enquête sur les ordres de justification a ainsi mis en évidence différentes façons dont des objets peuvent être qualifiés pour faire la preuve, ce qui correspond à autant de formes du probable. Les qualifications probatoires offrent de solides cadres de coordination et dessinent différentes figures d'intégration des objets dans des figures du commun. On retrouve alors les états d'objets communs précédemment mentionnés, non pas attachés à des cadres disciplinaires, mais mis en rapport avec des formes de qualifications conventionnelles permettant aux humains d'ajuster des actions à distance et de se caler sur des formes générales de jugement.

Ce régime de justification répond à la nécessité de gérer collectivement la coordination d'activités qui s'opère, plus localement, dans le format de l'action. Ce dernier format se caractérise par la distinction de deux types d'«agence», de mode d'existence et d'intervention : celle, intentionnelle, d'un sujet et celle, fonctionnelle, d'un objet, moyen d'exécution de l'intention. Le passage au régime de justification permet de gérer l'inquiétude quant à l'intention de l'autre, en prenant appui sur des capacités publiquement attribuées aux personnes et aux choses. Le procès d'intention peut ainsi s'arrêter sur ces capacités conventionnelles (au lieu qu'en droit, il se poursuit dans la référence à une intention personnelle). Le naturel de ce format de l'action, qui empêche souvent de

24. Cf. C. Lafaye et L. Thévenot, «Une justification écologique ? Conflits dans l'aménagement de la nature», *Revue française de sociologie*, vol. 34, n° 4, oct.-déc. 1993, pp. 495-524.

25. «Coordination» est utilisé dans un sens large et ne suppose pas nécessairement un tiers coordonateur ou des règles, ni même une référence aussi générale qu'un plan d'action.

26. Cf. L. Boltanski et L. Thévenot, *De la justification*, Paris, Éd. Métaillé, 1991.

le voir comme un mode parmi d'autres de traitement des événements, tient à son adéquation au langage ordinaire[27]. La congruence entre les théories de l'action – particulièrement celles développées dans la philosophie analytique – et le langage ordinaire favorisent la saisie des activités humaines dans ce format. La sémantique de l'action[28] nous aide cependant à en distinguer la spécificité en nous permettant d'identifier un «vocabulaire de l'action», au sens fort d'un système de catégories de traitement des événements.

La prégnance du langage de l'action ne doit cependant pas empêcher de prolonger l'investigation vers d'autres régimes qui n'emprunteraient pas ce format, notamment vers un régime du proche qui ne connaît pas de telles différenciations entre deux types d'«agences». Comme nous l'avons indiqué dans une première esquisse de cette recherche sur la familiarité, ce régime suppose de traiter du contact avec les choses par le canal de divers sens qui permettent d'épouser l'environnement sans en passer par le format de l'objet – contacts notamment tactiles dans un engagement corporel – et qui impliquent un ajustement non par référence à des objets – *a fortiori* des objets qualifiés – mais par référence à des repères infra-objectaux[29]. C'est sur ce dernier régime que nous concentrerons notre attention dans cet article, parce qu'il tend à rapprocher au plus près des choses et des personnes[30]. Pour sortir du format de l'action, il faut suivre le mouvement de l'activité dans ses accommodements circonstanciels, ses erreurs et ses corrections, bref dans des gestes et des repères qui se situent en deçà de l'identification d'actions-types et d'objets fonctionnels.

• Les modalités d'enquête pour accéder aux différents régimes

Le suivi des choses dans leurs différents traitements soulève de délicats problèmes d'enquête et d'adéquation des dispositifs d'enquête à la saisie de ces divers état des personnes et des choses.

Ainsi, le traitement physicaliste (qui ne nous retiendra pas dans cet article) ne se contente pas du langage ordinaire. Il requiert des conventions de mesure et un appareillage d'extraction de propriétés, tel que celui utilisé dans un laboratoire d'essai ayant pour mission de saisir les choses par des «propriétés essentielles»[31]. Le langage ordinaire est, avons-nous dit, ajusté au format

27. Que le langage ordinaire soit adéquat pour rapporter et interroger dans le format de l'action n'implique pas qu'il ne puisse pas servir dans d'autres traitements, sous certaines conditions. Dans le régime de justification, son usage requiert ainsi de remplacer les sujets et les objets de l'action par des êtres ayant des qualifications conventionnelles. Le langage ordinaire peut aussi soutenir l'évocation d'une agence surnaturelle. Toutefois, comme le montre Elisabeth Claverie dans sa recherche sur les apparitions, «parler miracle» ou «parler grâce» exige un apprentissage mutuel spécifique (E. Claverie, «Voir apparaître, Les événements de Medjugorge», J.-L. Petit (éd.), *L'événement en perspective*, série «Raison pratique», n° 2, Paris, Éditions de l'EHESS, 1991, pp. 157-176). Au-delà de l'ajustement de jeux de langage, ce parler réclame un engagement du corps ému ôtant au compte-rendu verbal sa capacité de détachement et de transport qui est une de ses vertus premières pour dire l'action.

28. P. Ricœur, «Le discours de l'action», dans D. Tiffeneau (éd.), *La sémantique de l'action,* Paris, Éd. du CNRS, 1987.

29. Cf. L. Thévenot, *op. cit.,* 1990, p. 49, p. 52 et p.54.

30. Dans un article d'un récent numéro de *Sociologie de l'art* consacré aux objets, Nathalie Heinich s'interroge sur les façons dont «les objets peuvent être des personnes» et distingue l'objet-fétiche qui agit comme une personne, l'objet-relique qui a appartenu à une personne et l'objet d'art qui est traité comme une personne («Les objets-personnes : fétiches, reliques et œuvres d'art», *Sociologie de l'Art,* n° 23, 1993, p. 27). L'objet-relique étant caractérisé par son lien à un *nom propre,* et l'objet d'art par un état civil qui l'identifierait en *particulier,* l'explication principale du rapprochement entre choses et personnes réside donc dans une commune individuation, un caractère «insubstituable». En outre, comme le montrent l'article de Marika Moisseeff dans ce numéro et la citation d'Augé *infra,* il n'est pas sûr que l'agence attribuée aux fétiches soit leur mode d'existence et d'intervention, puisse être confondue avec celle de l'acteur, dans le format de l'action.

de l'action et il met en relief l'«agence» intentionnelle d'un sujet, l'objet étant saisi en tant que moyen fonctionnel d'exécution de cette intention (ou dysfonctionnel lorsqu'il s'agit d'un obstacle dressé sur son chemin)[32]. C'est ainsi que se construit la narration ou la mise en intrigue, forme de compte rendu qui inscrit le rapport de l'événement dans une temporalité liée au dessein d'un acteur principal. A la différence de jargons techniques véhiculant des appellations conventionnelles, le langage ordinaire découpe des objets avec une grande tolérance dans le rapport entre la dénomination et une définition fonctionnelle de la chose.

Le régime de justification est également assis sur le langage ordinaire mais doit satisfaire, en revanche, des contraintes de qualification conventionnelle des êtres pour permettre la production publique de preuves. Un questionnement adressé par une personne non familière, par exemple un enquêteur professionnel, tend à susciter une argumentation destinée à un tiers anonyme et à orienter vers un régime de justification. Elle conduit à des procès-verbaux parfois indûment considérés par le sociologue comme des rationalisations *ad hoc*. Ainsi, un questionnement orienté vers l'accomplissement d'une action risque de recueillir le compte rendu d'un déroulement normal engageant des moyens fonctionnellement adaptés, c'est-à-dire un tableau organisé pour un jugement selon la grandeur d'efficacité industrielle :

> «Si on demande aux gens "qu'est-ce que vous utilisez pour aller chercher quelque chose en haut de votre placard", 90% des personnes interrogées déclarent recourir à un escabeau, ce qui paraît être raisonnable. Mais dans la réalité – nous-mêmes, ça nous arrive aussi – vous avez une chaise à proximité, vous la tirez et vous montez dessus.» (Ingénieur du Laboratoire National d'Essai : Ing. 1)

Voici le genre d'observation méthodologique à laquelle arrive un ingénieur d'un laboratoire d'essai accoutumé à l'extraction de propriétés ou à l'évaluation plus globale de fonctionnalités par un appareillage *ad hoc*, lorsqu'il doit prolonger son investigation vers l'usage afin de saisir des risques d'accident.

Les ingénieurs du Laboratoire National d'Essai ont donc construit une installation qui permet d'étendre le test vers l'usage en évitant le détour du questionnement[33]. L'instrument teste l'humain autant que l'objet, ou plutôt l'engagement conjoint dans un couple usager-objet qui ne

31. Sur ce traitement et ses limites par rapport au format de l'action et à l'usage, voir L. Thévenot, «Essai sur les objets usuels : propriétés, fonctions, usages», *in* B. Conein, N. Dodier, L. Thévenot (éds), *op. cit.*, 1993.

32. Michael Polanyi souligne la différence entre l'approche fonctionnelle de l'objet qui, évaluative, permet de le décrire dans sa «rectitude» *(rule of rightness)* aussi bien que «hors d'état», et le traitement physicaliste qui, même s'il conduit à prédire des configurations futures, ne nous dit rien, même d'approché, sur ce fonctionnement (M. Polanyi, *Personal Knowledge*, London, Routledge and Kegan Paul, 1962, pp. 329-330).

33. Ingénieurs que nous tenons à remercier ici pour l'enquête qu'il nous ont permis de faire, en compagnie d'Emmanuel Kessous ; pour un premier exposé de son propre travail, cf. E. Kessous, *Le rôle de la norme de sécurité dans la coordination des actions. Étude sur un produit de puériculture*, mémoire de DEA d'Économie des Institutions, Paris X-EHESS-École Polytechnique, 1992, (sous la direction de L. Thévenot).

se laisse pas aisément dissocier en deux entités susceptibles de saisies indépendantes. Le dispositif est hybride. Un appartement meublé et équipé pour être la scène d'usages privés est flanqué d'un local mitoyen où siègent des observateurs. Ils communiquent avec la scène précédente par deux types de regards : des glaces sans tain destinées à l'observation du spectacle *live* depuis des salles obscures, en voyant sans être vu, et les objectifs de multiples caméras vidéo mobiles qui permettent un enregistrement en régie et complètent des équipements de fixation des propriétés qui sont l'ordinaire du laboratoire : capteurs de pression pour les autocuiseurs, de débit de gaz, de haute température. Le spectacle direct est proposé aux clients industriels qui peuvent y trouver une source de conviction plus grande que dans le visionnement de documents vidéo enregistrés.

Le dispositif d'observation ne peut se réduire à l'appel d'un espace meublé où s'ébattraient des êtres humains laissés à eux-mêmes, ou soumis à stimulis tels des souris. Puisque l'expérience vise à observer les usages d'un objet, il faut orienter leur activité dans ce sens. Une consigne pointant directement vers l'objet risquerait d'entraîner au régime de justification et d'inciter à une utilisation scrupuleuse de l'instrument adéquat. C'est en passant par le langage ordinaire de l'action, et sans attirer l'attention sur la fonctionnalité normale de l'objet, que l'enquêteur ménagera une variabilité des façons de faire. Les ingénieurs, hommes ou femmes, du laboratoire proposent un but assez lointain et général, la consigne prenant la forme d'une *intrigue* qui laisse aux acteurs la latitude d'improviser et de varier leurs façons de faire pour parvenir à leurs fins. Ainsi, la consigne de préparer un repas froid dont le menu est précisé laisse ouverte la procédure et le choix de l'équipement ménager. La vidéo enregistrant l'usage d'un couteau électrique est ainsi commentée par un ingénieur du LNE (*Ing. 2*) :

> «La personne est en train de monter la deuxième lame alors qu'elle a déjà mis la première lame dans le bloc moteur. Ce n'est pas possible et c'est marqué sur le mode d'emploi. Or, elle est en train de lire le mode d'emploi avec les doigts sur la lame. Elle va appuyer sur le bouton alors qu'elle a, en fait, les doigts sur la lame.»

Dans une autre expérimentation, la consigne est donnée d'effectuer un certain nombre de travaux ménagers

en hauteur (rangement, nettoyage de rideaux, changement d'une ampoule au plafond) nécessitant normalement l'usage d'un escabeau :

Ing. 2. – «On leur avait fait visiter l'appartement, où il y a un grand escabeau dans l'entrée, un autre dans une petite pièce, un tabouret avec plusieurs marches dans la cuisine, un escabeau à quatre ou cinq marches dans la salle de bains. Pour changer une lampe placée au-dessus de la table, ils montaient debout sur la table sans la déplacer (mais après avoir enlevé leurs chaussures). Pour changer une ampoule située au-dessus de la baignoire, ils mettaient l'escabeau à cheval sur la baignoire, ce qui était instable et dangereux... des utilisations qui n'auraient pas dû exister !
Q . – Et comment ils auraient dû faire ?
Ing. 2 – Je n'ai pas la bonne solution, je ne sais pas si elle existe.
Q . – C'est un piège ?
Ing. 2 – Oui, c'est un piège mais ce sont quand même des tâches réelles qu'on a à faire chez soi. Comment on repeint une cage d'escalier dans une maison ? On prend un vieil escabeau pour ne pas abîmer le neuf, quand on en a un, et on met des dictionnaires sur les marches pour avoir quelque chose d'à peu près plat.»

Les expérimentateurs cherchent à créer des situations «perturbées» empêchant la réflexion, des situations d'urgence, de stress :

Ing. 2 : «Nous nous arrangeons pour les déranger. Nous leur téléphonons. [...] Sur les escabeaux, nous avions voulu savoir comment ils descendaient rapidement du haut : est-ce qu'ils déposaient tout, est-ce qu'ils descendaient en s'aidant des mains, ou en sautant. On ne peut pas toujours reproduire ce qui se passe en appartement, la préparation d'un repas, le téléphone qui sonne, etc., mais on peut imaginer une situation un peu perturbée.»

Le dispositif d'investigation peut être encore plus nettement orienté vers une heuristique de l'accident, point le plus éloigné de la fonctionnalité. Un bâti a été monté pour observer les réactions à un incident dans l'utilisation d'une perceuse :

Ing. 2 : «Quand ils perçaient, ils vissaient un boulon invisible, à l'arrière, et au bout d'un certain temps, le boulon se bloquait. Il y avait un retour assez fort et les gens réagissaient plus ou moins bien. La plupart du temps, la perceuse restait dedans, mais parfois les gens la lâchaient et reculaient. Lorsque le foret se bloque, la perceuse se met à tourner, il faut donc que les gens l'arrêtent.»

Compte tenu des risques inhérents à la démarche et à l'ouverture sur les usages les plus divers, l'expérimentateur peut intervenir à tout moment lorsque la scène risque de mal tourner[34] :

34. L'expérimentateur dispose dans sa salle de contrôle d'un gros interrupteur rouge bien en évidence qui, en cas de danger imminent lié à un équipement electrique, lui permet de couper l'alimentation de l'appartement, comme lorsqu'un enfant a cherché à brancher les rails de son train électrique directement sur le secteur.

Ing. 2 : «Dans le cadre des escabeaux, nous avons dû intervenir pour qu'ils ne montent pas sur un escabeau qui n'avait pas de crochet automatique. Nous arrivions avec un outil en disant "j'ai oublié de vous donner ça" pour éviter que l'escabeau se replie, mais ils ne s'en rendaient absolument pas compte.»

Plus qu'une opposition tranchée entre l'utilisation normale d'un objet fonctionnel et l'accident imputable à une erreur d'utilisation ou à une défaillance de l'équipement, ces observations d'usages relativement libres font apparaître l'ordinaire d'accommodements variés avec les choses, que supposent l'exploration des objets, l'adaptation de leur usage à des circonstances difficiles, ou encore des inventions impliquant des engagements qui s'éloignent des définitions fonctionnelles des objets.

Une autre source d'accès à ces accommodements proviendra des démêlés avec les choses, des incidents rapportés à des services après-vente[35] et des constats des réparateurs, pour autant que leur compte rendu ne se réduit pas au régime de justification impliqué par la mise en procès et la recherche de responsabilité.

La dynamique de familiarisation

Maniement et constitution des repères : la domestication des choses

Plutôt que d'aller directement aux accommodements les plus familiers, commençons par considérer l'accès à l'objet dans son état le plus fonctionnel, celui d'un objet neuf à découvrir. Supposé identique à son semblable et doté d'une capacité générique, l'objet est alors une classe d'équivalence s'opposant à toute notion de singularité. La dynamique de l'usage se marquera d'autant mieux :

Ing. 2 : «Nous leur donnons des produits à découvrir, des produits nouveaux, exotiques. Ils ne savent pas ce que ça peut faire. On leur dit "Je vais vous donner le produit pendant un moment et vous me direz ce que vous avez pensé qu'il faisait".»

Dès ce moment d'appréhension, l'objet perd la transparence d'un exécuteur d'ordres qui s'effacerait derrière la volonté de l'agent humain. Le tableau du fonctionnement de l'objet consigné dans un mode d'emploi ne suffit pas à la mise en marche de l'objet[36]. La confrontation incertaine avec l'objet et les déboires qui l'accompagnent nous permettent de distinguer une dynamique et un mode de traitement qui diffèrent de la saisie instrumentale et ouvrent sur un autre régime[37].

35. Cf. F. Mouliérac, «Litiges autour de la qualité des produits : les services après-vente», Paris, GSPM (document de travail), et *Désaccord sur la défaillance d'objets techniques. Interactions au Service Après-Vente entre utilisateurs et réparateurs,* mémoire de DEA de sociologie, Paris, EHESS, 1992, (dir. L. Thévenot).

36. C'est en prenant *à la lettre* la notice d'utilisation d'un mini-four surmonté d'une plaque chauffante, notice stipulant que l'appareil permet de «cuire des œufs sans récipient supplémentaire», qu'une utilisatrice tente vainement cette cuisson en posant l'œuf sur le dessus de l'appareil, sans songer à y verser de l'eau. Sur les «mots pour le faire» que sont les modes d'emploi, voir D. Boulier et M. Legrand (éds), *Les mots pour le faire,* Paris, Éd. Descartes, 1992.

37. Dans la littérature sur le rapport avec l'informatique, on distingue clairement les moments où l'interface est transparent et où la manipulation est associée directement au but, des moments où l'interface devient sensible, notamment parce qu'il envoie des messages demandant réflexion (cf. E. L. Hutchins, J. D. Hollan et D. A. Norman «Direct Manipulation Interface», *in* D. A. Norman et S. W. Draper (eds.), *User centered System Design. New Perspectives on Human-Computer Interaction,* Hillsdale, NJ, London, Lawrence Erlbaum, 1986.

Voir aussi l'illustration lumineuse de Hutchins sur le moment où l'acte vise (par une pichenette adressée au cadran) l'interface qu'est l'appareil de mesure et non l'espace qu'il représente ; E. L. Hutchins, et L. Palmer, «Constructing meaning from space, gesture, and talk», contribution au colloque de l'OTAN «Discourse, tools, and reasoning : situated cognition and technologically supported environments», Lucca, Italie, 2-7 novembre 1993.

• Les points de contact avec les choses : repères conventionnels et repères familiers

Il reste que l'objet neuf ménage des attentes de fonctionnalité rigoureuse, qui s'inscrivent dans un format de l'action où l'objet est conçu comme mise en œuvre, en tant que moyen, de l'intention d'un agent qui lui imprime sa volonté. Dans un tel rapport, le commerce avec l'objet se concentre sur les voies de cette impression ou transmission de volonté, sur les *points de contact* que l'utilisateur identifie dans une articulation efficace de son geste à l'objet. Commandes, poignées, manettes, boutons, sont des repères conventionnels généralement mentionnés dans la notice d'accompagnement. Ils canalisent le maniement qui peut alors être réduit à une communication minimale, à la transmission d'une commande au moyen de gestes codés. Cependant, il est clair que la constitution de ces entrées dûment repérées par le concepteur ne garantit pas leur prise en charge par l'usager, soit que leur multiplication présente une gêne à la canalisation du contact «compliquant un peu le fonctionnement parce que il y a des boutons un peu partout et le risque de se tromper de bouton[38]» (Technicien de SAV photo : SAV. 1), soit que d'autres voies offrent, à l'expérience, de meilleurs accès. Faute d'une identification de telles entrées conventionnelles, l'utilisateur cherche à tâtons en manipulant, en tripotant, en appuyant. Ainsi, dans le cas d'un appareil photo à chargement automatique :

> SAV. 1 : «Ce sont des appareils sur lesquels on n'a absolument pas besoin d'appuyer. Ils ont des chargements automatiques, il suffit de poser la pellicule. En fait, les gens pensent que ça n'est pas possible que ce soit aussi simple. Ils appuient quand même. Ils pensent que s'ils n'appuient pas partout, ça ne va pas marcher [et entraînent ainsi une détérioration du rideau de l'obturateur, très fragile].»[39]

L'exemple précédent nous montre un utilisateur ignorant des points de sensibilité de l'objet à l'environnement. Mais la manipulation (qui, au sens propre, est recherche de poignée) ne se solde pas nécessairement par une maladresse. Elle conduit, par la découverte de repères appropriés et souvent idiosyncrasiques, au maniement habile. Cette mise en place de repères personnalisés, qui correspond au sens professionnel du «maniement» par lequel on tâte l'étoffe de la main, marque l'«expertise» acquise dans un processus de familiarisation.

38. Sur la critique de ce «*creeping featurism*», voir D. A. Norman, *The Design of every day things*, New-York, Doubleday, 1989, pp. 172-174.

39. Cette observation est issue d'une enquête réalisée par F. Mouliérac (cf. *supra*).

La représentation d'entrées qui sont autant de points de contact avec le corps de l'utilisateur est insuffisante si elle ne prend pas en compte les *retours* qui sont des évaluations élémentaires utilisées dans la correction du mouvement. Le repère qui sert dans l'articulation du geste à la chose se construit dans la dynamique d'une réaction, dans l'inquiétude de la façon dont l'objet «répond». Les repères ne sont donc pas limités aux points de contacts par lesquels l'impulsion est donnée à la chose : l'engagement porte un souci de retour qui n'est pas sans rappeler une situation de communication. Comme dans le cas des rapports entre humains où l'ordonnateur s'interroge sur l'exécution de l'ordre, l'usager est à la recherche de signes pour juger des conséquences de son geste, attentif aux repères de l'accomplissement de l'activité par l'objet qu'il commande.

Le cas le plus simple est celui des signaux expressément conçus pour communiquer une «information» dans un format qui permet de prolonger l'inscription par une chaîne ultérieure (Latour, 1989). Toutefois, la manipulation s'ajuste aussi sur des repères tactiles tels que des changements de résistance et des blocages, ou sonores, ou mixtes tels que les déclics qui constituent des repères conventionnels indiquant l'accomplissement de l'action[40]. L'absence de telles manifestations d'accomplissement est source de *malentendus* dans la commande de l'objet, comme l'exprime cette lettre de réclamation au constructeur qui fait suite à un accident :

> «Vous écrivez sur le mode d'emploi : "placez le hamac dans la position souhaitée". Or vous n'indiquez pas le nombre de positions possibles. Lorsque la poussette est neuve, les inclinaisons intermédiaires paraissent possibles. Le hamac reste en place. Mais dès que l'excentrique a un peu de jeu, on constate que seules deux positions sont verrouillées : hamac horizontal ou vertical. Votre fiche peut donc tromper le consommateur sur un aspect important de l'utilisation d'une poussette.»

Le défaut d'indications signalant l'accomplissement de l'action est à l'origine d'un manque de confiance dans l'exécution de la commande par l'objet, défaut de confiance qui peut entraîner des interventions malvenues ou dangereuses. L'évolution d'une lignée d'appareils portables pour asthmatiques illustre ce problème. Un premier appareil, bruyant lorsqu'il délivre le produit thérapeutique, permet à l'usager de se repérer grâce au bruit d'une ventilation, mais ce bruit signale intempestivement sa médication à des tiers. Privé de bruit, l'appareil

40. Dans un mouvement inverse de transfert sur les rapports entre humains de ces ajustements avec les choses, on parlera couramment, dans le jargon des formateurs impliqués dans des politiques sociales d'insertion, de «déclic» pour signifier un changement sensible d'état qui marque un progrès de la personne.

n'indique plus rien sur son état, ce qui fait courir le risque de s'administrer une dose trop forte. La mise en place d'un clic remédie, dans une nouvelle version de l'appareil, à ce défaut de communication.

La richesse d'expression s'étend donc bien au-delà des signaux prévus, grâce à un engagement perceptif non limité à la vision. L'usager attentif ausculte la chose et extrait le trait ou le symptôme pertinent pour indiquer son état. Encore faut-il que la composition de l'objet s'y prête. Lorsque l'on passe d'une articulation mécanique à une articulation électronique, les engagements tactiles, auditifs, et même souvent visuels, cessent d'offrir de bons moyens de saisie d'expressions de l'objet. On déplorera alors son caractère intériorisé, le repli sur lui-même, le défaut d'expressivité, l'absence de contact corporel :

> SAV. 1 : «C'est très différent de l'appareil classique mécanique, qui avait des fonctions bien distinctes les unes des autres, qu'on sentait par un contact. On tournait quelque chose, il se passait quelque chose. Alors que là, tout se passe à l'intérieur, on ne sait plus rien. Il n'y a pas de bruit, il n'y a rien, on ne le sait qu'au dernier moment, quand la photo n'est pas bonne.»

Des substituts seront trouvés dans les logiciels avec des indicateurs visuels tels que le moulinet destiné à représenter le déroulement du programme, de façon à confirmer l'exécution de la commande et à éviter des manipulations complémentaires de l'opérateur qui risquent de compromettre cette bonne exécution. Mais le design astucieux peut aussi chercher à exploiter des repères tactiles et musculaire, comme dans le cas de la souris. Un analyste souligne ainsi le parallèle entre la séquence kinesthésique faite d'une tension musculaire (bouton appuyé pendant le déroulement du menu) puis d'un relâchement, et la séquence de l'action : il est «impossible de faire une erreur de syntaxe» et la tension musculaire est un aide-mémoire indiquant que l'action n'est pas close[41]. L'auteur suggère de développer des entrées manuelles, notamment par un usage des deux mains qui, certes, implique un apprentissage plus long, mais a fait ses preuves pour d'autres instruments.

• Vers un traitement de la chose en personne

S'inquiétant d'éventuels écarts de comportement de la chose et se souciant d'un ajustement de sa propre conduite pour y remédier, l'utilisateur cherche à anticiper un incident. Les illustrations précédentes montrent que

41. W. Buxton, «There's More to Interaction Than Meets the Eye : Some Issues in Manual Input», in D. A. Norman et S. W. Draper (eds.), *User centered System Design. New Perspectives on Human-Computer Interaction*, Hillsdale, NJ, London, Lawrence Erlbaum, 1986, pp. 319-337.

l'attention de l'usager ne porte pas seulement sur l'accomplissement d'une action ordonnée : il guette des signes avant-coureurs d'échecs possibles, de défaillances. Ainsi un grincement exprime une usure, ou un échauffement manifeste un frottement intempestif. L'objet, comme on dit en pareil cas, «souffre», que cette souffrance provienne de circonstances, d'intempéries, ou d'une utilisation anormale. La manifestation d'un état anormal trouve sa cohérence dans un traitement de l'agent comme un être vivant dont le fonctionnement pathologique se traduit par une douleur. Ce traitement permet de stocker ces informations dans un état de santé, voire avec une humeur. Certains gestes de la vie ordinaire font d'ailleurs office de «tests» pour évaluer un tel état de santé et anticiper une défaillance future. Il s'agit d'éprouver l'objet en le soumettant à un geste qui permet de jauger sa tolérance à des conditions difficiles. Faute de pouvoir spécifier ces conditions dans un test *ad hoc*, le geste s'apparentera souvent à un forçage ou à un choc : on pèsera sur une pièce pour voir si elle est près de rompre ; on donnera une grande claque aux téléviseurs en fin de chaîne de montage[42].

Les repères de l'engagement de l'objet seront aisément traités non simplement comme des «retours» d'information manifestant l'exécution de la commande, mais comme des expressions d'émotions : on voit là les fondements pragmatiques d'une attitude qui pourrait être vue comme projection irrationnelle, anthropomorphique ou animiste. Parler, comme Norman[43], d'une «expression» de l'objet permet d'appréhender une gamme d'indications sur l'état de la chose qui ne se réduit pas aux signaux expressément prévus par le constructeur (voyants, indicateurs sonores, messages...) en termes d'information codée[44]. Le commerce avec les choses s'enrichit d'expressions plus complexes que celles de l'échec et de la réussite. Il peut être tout à fait bénéfique, comme le remarque Norman, qu'un pilote automatique manifeste que l'appareil, en dépit de son apparente bonne conduite, est «à bout de force» parce que cet accomplissement est déjà le résultat d'une compensation de défaillances.

Rapportée à une exécution de programme qui réclame ajustement et qui se rapproche ainsi du déroulement d'une action, l'expression peut s'interpréter non pas simplement comme une douleur témoignant de la souffrance d'un organe, mais comme une émotion sociale suscitée par une tension entre les exigences de la

42. Observation au cours de la dernière phase de l'enquête Angers-Nagano effectuée avec Magaud et Sugita (cf. L. Thévenot, «Nouvelles approches du travail», *Lettre du Centre d'Études de l'emploi*, n° 25, 1992).

43. D. A. Norman, *Turn Signals Are the Facial Expressions of Automobiles*, Readings, MA : Addison-Wesley, 1992.

44. Inversement, Norbert Elias avance, dans son essai sur «Les êtres humains et leurs émotions», que «le visage a évolué en devenant tableau de bord» «On Human Beings and Their Emotions : A Process-Sociological Essay», *Theory, Culture & Society*, vol. 4, 1987, pp. 339-361, en particulier p. 357.

situation et la capacité de l'être. L'émotion manifeste une tension qui dépasse l'ajustement à la marge, et tient au jugement sur le rôle à tenir[45].

La chose usée et l'usager : une capacité distribuée

L'entrée dans l'usage nous conduit à identifier une modalité du commerce avec les choses dont l'analyse est nécessaire pour construire un référent solide face à d'autres modalités de saisie portées par des instruments d'extraction de propriétés essentielles, ou encore par des fonctions attachées à des utilisations normales. L'analyse d'un commerce rapproché participe des recherches sur l'activité humaine qui insistent sur la place d'un environnement ou d'un contexte sans en rester au seul format saisi par le plan et l'état d'artefact fonctionnel[46]. En outre, elle doit éclairer des modes de relation personnalisés aux personnes et aux choses qui sont transformées et mises en valeur dans la grandeur *domestique* de la confiance, sans en rester à la référence lâche à des liens personnels ou à un usage extensif de la notion d'interaction.

Pour appréhender le commerce de proximité avec les choses, nous sommes partis de l'état le plus éloigné de la familiarité, celui de l'objet saisi par des capacités associées à un fonctionnement normal, et nous avons mis en évidence, dès la phase d'exploration, les marques d'un traitement personnalisé. La proximité du moment contractuel de la vente et la garantie qui est supposée prolonger l'identité de l'objet à lui-même au-delà du moment de la transaction, contribuent à nourrir l'inquiétude du client sur la parfaite conformité du produit aux fonctionnalités de l'objet neuf, et à faire perdurer un tel régime alors même que l'usage de l'objet entraîne vers l'accommodement à l'usure. Les approches de l'objet dit «technique» tendent aussi souvent à se limiter à l'appréhension d'un objet comme neuf, saisissable par des propriétés ou des fonctions; elles sont impropres à rendre compte de la dynamique de vieillissement, d'usure et de réparation. De même que l'usage conduit à des dépôts de repères personnalisés qui sanctionnent l'habileté manœuvrière, de même la familiarité avec l'objet implique un accommodement à son évolution, une habituation qui ne correspond pas à l'imputation de défaillances dans un procès en responsabilité. Après une série de remises à neuf qui s'avèrent infructueuses, l'usager «se fait» aux

45. Cette émotion «sociale» est donc liée à la perspective d'être évalué. Sur l'intrication entre cognition et émotion dans le jugement, voir P. Livet et L. Thévenot, «Modes d'action collective et construction éthique ; les émotions dans l'évaluation», contribution au colloque «Limites de la rationalité et constitution du collectif», Cerisy, 6-12 juin 1993 (à paraître, Paris, La Découverte).

46. Sur ces questions, voir le volume collectif *Les objets dans l'action, de la maison au laboratoire* (B. Conein, N. Dodier et L. Thévenot, *op. cit.*, 1993) et B. Conein et E. Jacopin, *op. cit.*, 1994.

défauts qui cessent de ressortir comme des points saillants et admet que l'objet n'est plus *intact*. Il accepte, au fil de l'usage, les petits travers de la chose qui l'amènent à réajuster sa conduite à son égard.

Le contraste entre ces modes de traitement apparaît particulièrement net dans l'opposition entre amateur et professionnel lorsque, fait relativement exceptionnel, le même produit est employé par les deux types d'utilisateurs. L'observation d'un service après-vente d'appareils photo «haut de gamme» qui reçoit ces deux types d'utilisateurs fait ressortir le contraste entre les deux traitements, contraste entre l'anxiété de l'acheteur sur le défaut de l'objet neuf et la confiance de l'usage familier qui repose sur le tissage d'un réseau de points de repères spécifiques composant un rapport personnalisé[47].

• Utilisation inquiète de l'amateur et maniement désinvolte du professionnel

Alors que le professionnel se fait, voire s'active, à l'usure, l'amateur vise, à l'inverse, à maintenir la chose dans une intégrité rapportée à l'état neuf, où les caractéristiques se confondent avec une qualification fonctionnelle. La moindre rayure, même de surface, lui laisse soupçonner le caractère usagé et jette l'ombre d'un doute sur la capacité de l'objet à tenir sa fonction. Tatillon, vétilleux, le client amateur entend montrer au service après-vente, en s'aidant parfois d'équipements de preuve, la déchéance de l'état neuf. Il pointe son doigt vers une petite rayure qu'il met en évidence à l'aide de sa lampe de poche, ou vers une tache qui affecte le miroir mobile sans influencer la qualité de la photo. Même s'il finit par convenir du fait que la réparation ne lui est pas due, ce client négocie, lors de l'achat d'un nouvel appareil, le changement du miroir de l'appareil qu'il possédait déjà. L'inquiétude se manifeste dans les protections accordées à l'objet préservé des rigueurs de l'existence :

> Technicien de SAV appareil photo «haut de gamme» (SAV. 2) : «Un amateur, il a un peu peur de le blesser, il va poser avec précaution sur le comptoir un appareil déjà enveloppé dans un chiffon en peau de chamois.»
> «Il [un autre client amateur] vient avec une grosse valise. Il ouvre la valise. Il sort une boîte. Dans la boîte, il y a l'appareil enveloppé dans une toile verte d'opération, parce que ce sont souvent des médecins. Il déballe et ensuite il y a le fourre-tout en cuir. Il l'ouvre et il sort l'appareil, très très délicatement.»

47. Cette observation a été effectuée conjointement avec F. Mouliérac.

Le professionnel est reconnu au premier coup d'œil, selon le technicien, parce qu'il «est beaucoup moins maniaque avec son matériel que l'amateur», qu'il «n'a pas peur», qu'il «ne prend pas de gants». A l'angoisse de l'amateur d'avoir maltraité sa chose, s'oppose la désinvolture du professionnel qui n'hésite pas à choquer l'appareil par des gestes inconvenants au regard d'une utilisation conventionnelle telle que celle figurant dans le code de bonne conduite du manuel d'utilisation. Par l'allure du geste effectué dans l'urgence, le photographe se montre «assez brutal avec son matériel», et «fait souffrir sa bécane» : «les magasins interchangeables sont plus souvent lancés que donnés dans la main de l'assistant.» Est-ce que les astronautes américains ayant aluni n'ont pas dû, faute de pouvoir se passer l'objet de main en main, «faire rouler l'appareil sur l'escalier du module lunaire»? Loin d'être protégé comme un être fragile, et dans la perspective d'usages sans ménagement (tel professionnel sans égard aucun laisse tourner son appareil de prise de vue chaque matin, des centaines de fois, pour «faire chauffer» les flashes), l'objet fait les preuves de sa résistance quasi vitale, au risque de prendre le dessus dans un affrontement corporel avec l'utilisateur :

SAV. : «Le mécanisme, les pignons, sont en acier, certaines pièces sont surdimensionnées, trop solides. Si vous avez un doigt coincé dedans, ça vous coupe le doigt. Impossible d'enlever le doigt, il faut démonter le pignon avec le doigt dedans. Alors qu'on a connu des appareils qui n'arrivaient même pas à tirer le film à cause du manque de puissance du moteur. Quand il faisait un peu froid, le film durcissait et les moteurs n'en pouvaient plus.»

L'épreuve de tolérance mentionnée plus haut peut prendre ici un tour particulièrement spectaculaire :

SAV. 3 : «La coque, l'enveloppe extérieure, est d'une seule pièce. Moi je monte dessus, enveloppe vide, à pieds joints, ça ne bouge pas. Vous faites ça avec n'importe quel boîtier, même avec les X qui sont fabriqués en partie en Allemagne, vous passez au travers.»

De «la *Rolls*» qu'elle était dans les messages publicitaires destinés à l'amateur, la chose s'est métamorphosée, selon les propres termes d'un technicien d'après-vente, en «tracteur». Mais la résistance n'est jamais à toute épreuve et des agents imprévus peuvent attaquer la chose là où on ne les attendait pas et découvrir le talon d'Achille :

Responsable SAV : «Régulièrement il y a une rencontre avec les responsables des services Après-Vente d'autres pays. Cer-

tains ont régulièrement des problèmes que nous n'avons jamais rencontré. En Arabie Saoudite, ils ont des problèmes d'électricité statique. En Indonésie, ils ont des problèmes d'humidité. Les mousses d'isolation ne résistent pas. Elles cessent d'être étanches et les champignons se développent.»

Toute la puissance du tracteur est anéantie par le champignon qui, à la faveur du climat tropical, s'est insinué dans la mousse[48]. Ce qu'on appellera «contexte», mais qui peut aussi bien inclure des partenaires proches dont l'usager, se détache difficilement de la chose alors que ce détachement est nécessaire pour qu'on lui attache une capacité en propre.

• Bricoler sa machine

Le professionnel n'hésitera pas à «bricoler sa machine». Linhart nous a offert un remarquable tableau d'un tel accommodement des instruments de travail, au sein même d'un atelier industriel : l'«établi bricolé, peu conventionnel» du retoucheur, «bric-à-brac familier», «engin indéfinissable, fait de morceaux de ferraille et de tiges, de supports hétéroclites, d'étaux improvisés [...] avec une allure d'instabilité inquiétante» dans lequel, cependant, l'ouvrier se «retrouve sans hésiter»[49]. La capacité d'ajustement se lit dans le temps passé «à tripatouiller son établi, à déplacer les écrous, à ajuster les cales.» Mais cet accommodement n'est pas réservé au bricoleur, ni à l'artisan, ni au retoucheur industriel. Dans un laboratoire, le professionnel exercé aura aussi tendance à traiter de «gadgets» les fonctionnalités conçues pour canaliser l'accès à la machine : les «gadgets» dont est pourvu un microscope électronique, s'ils assurent une économie de temps à un novice, en font perdre à un spécialiste et, sources supplémentaires de dysfonctionnements, «coûtent de la panne»[50]. Accommoder l'appareil du commerce consiste à singulariser le rapport à l'objet par des aménagements propres autant que par gestes particuliers d'adaptation, des petits trucs qu'il y a à savoir pour le faire fonctionner : un joint doit être graissé pour éviter les fuites d'hélium de la chambre d'un appareil de mesure, mais l'intrusion d'une goutte de graisse dans la chambre entraîne un décalage des premières mesures qu'il faut avoir repéré. De ces accommodements, il résulte que la compétence d'un ensemble est distribuée sur la chose et l'usager familier ou, plus largement, sur des dispositifs articulant humains et non-humains de

48. Cf. B. Latour, *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris, La Découverte, 1992.

49. R. Linhardt, *L'Etabli*, Paris, Éd. de Minuit, 1978, pp. 155-174.

50. A. Mallard, *L'instrumentation scientifique entre science et technique. Recherche sur la morphologie et la dynamique de l'expérimentation*, mémoire de DEA de sociologie de l'EHESS, (dir. B. Latour), 1991, p. 70.

proche en proche, par des repères non conventionnels. Comme l'usure dépend souvent de l'usage, l'adaptation à l'usure concourt à un ajustement mutuel entre l'agent humain et sa chose. Il n'y a pas de format de représentation pour accueillir ces repères, pour les rapprocher en les incluant dans un modèle d'ensemble ou une théorie, et leur donner valeur d'*information* générale. C'est pourquoi l'observateur est embarrassé pour saisir ces articulations, et les familiers éprouvent eux-mêmes des difficultés à expliciter les repères[51].

• La poursuite de l'exploration autour de déconvenues

La dynamique du régime de familiarité ne se limite pas au moment initial de découverte active mais se poursuit à l'occasion de déconvenues qui incitent l'usager à descendre en deçà de l'identification globale de l'objet, nominale et fonctionnelle. Le terme d'«apprentissage», souvent utilisé pour désigner la dynamique de cette familiarisation, est trompeur s'il suggère l'assimilation d'un fonctionnement standard. Le frayage d'un usage est marqué par le dépôt d'indices qui ne coïncident pas avec les repères explicités dans des règles fonctionnelles et des prescriptions d'utilisation. L'usage nous conduit en deçà de l'objet saisi comme faisceau de propriétés, vers des points de repères qui sont non seulement personnalisés, c'est-à-dire différents d'un usager à l'autre, mais également partiels par rapport à la globalité qui donne son identité à l'objet.

Des déconvenues résultent des découvertes passives, par inadvertance, dans l'effort pour délimiter l'étendue d'une panne ou tenter une réparation locale. En l'absence d'un diagnostic clair qui s'inscrirait dans des formes générales de jugement et permettrait d'imputer une défaillance à tel ou tel organe de la chose ou de l'utilisateur, des essais de raccommodage sont tentés en faisant varier, à la marge, différents éléments de l'ensemble pour atteindre un nouvel équilibre. Le réajustement corporel, par tripotage, conduit à identifier de nouveaux repères dans les contacts avec la chose. On voit bien les exigences de cette manipulation tâtonnante lorsque, *a contrario*, certains objets manufacturés lui font obstacle. Faute de cette possibilité de manipulation, l'objet est pris dans l'alternative «fonctionne»/«ne fonctionne pas» et donne alors toute sa consistance à la notion de fonction :

51. Pour une analyse de l'usage, dans l'examen de qualités découvertes et éprouvées par l'usager et dans celui de pannes et réparations nécessitant un «tour de main» intransmissible (par opposition à la constitution d'un «tableau des causes»), voir M. Akrich, *Inscription et coordination socio-techniques : anthropologie de quelques dispositifs énergétiques*, thèse sous la direction de Michel Callon, École des Mines, 1993, pp. 169-172, 192-220. Sur le suivi des équipements du concepteur à l'usager, voir «Les objets techniques et leurs utilisateurs ; de la conception à l'action», *in* B. Conein, N. Dodier, L. Thévenot, (éds), *Les objets dans l'action*, *op. cit.*, 1993, pp. 35-57.

SAV.1 : «Il n'y a plus de petit défaut : au moindre pépin, l'appareil est out. Avant, quand ça ne marchait pas, on arrivait à faire repartir la mécanique en tripotant un peu. Aujourd'hui où ça fonctionne avec des piles, le jour où quelque chose est bloqué, il n'y a rien à faire, ni reculer, ni avancer, ça reste comme ça. Pour retirer le film, d'ailleurs, c'est un problème. On ne peut pas retirer les bobines, il y a une sécurité. Ou alors, on risque de tout voiler. Avant, on pouvait rembobiner parce qu'il y avait une manivelle, aujourd'hui, une manivelle, il n'y en a plus. On a simplifié à outrance.»

De singularités inquiétantes, les saillances apparues à l'occasion d'un incident deviennent repères dans un usage courant. L'accointance qui résulte de cette fréquentation se manifeste dans la finesse de la manipulation que permet la multiplication des repères indiquant l'état de l'objet et ses réactions à l'intervention humaine. C'est en cela que l'accointance est prise de possession d'un art, d'un métier, d'une technique. Le réseau de points de repères propres à l'agent constitue son appréhension d'un espace familier[52].

Nous avons évité jusqu'ici les termes d'habitude ou de routine car ils rendent mal compte de la dynamique de constitution et de révision du réseau de repères formés par l'accointance de la chose à un certain environnement. Il reste que la dynamique d'exploration se maintient inégalement selon les sujets et les circonstances. Dès la scène de découverte de l'objet neuf et inconnu, l'exploration inquiète – en raison de l'absence d'un modèle de fonctionnement – et très inégalement fructueuse peut s'arrêter assez vite sur une aire d'usage. Un ensemble de repères délimite une zone au-delà de laquelle l'utilisateur considère qu'il est aventureux de se risquer et que sa confiance y est émoussée par la perspective de déconvenues qu'il ne saurait interpréter. Le maintien dans une exploration risquée caractérise une catégorie d'utilisateurs qui ne se referment pas sur une habitude et considèrent que l'usage routinisé est étriqué en comparaison des capacités fonctionnelles de l'objet.

L'extension d'un espace de familiarité

Nous nous sommes jusqu'ici centré sur la dynamique du régime de familiarité entre un humain et une chose afin de défaire l'évidence, propre au format de l'action, d'un face à face entre un agent intentionnel et l'instrument de son action. Cependant il est clair que cette dynamique ne se referme pas sur un couple de deux

52. C'est pourquoi l'expertise dans la reconnaissance de repères et dans leurs interrelations est difficile à saisir systématiquement dans des systèmes experts et, *a fortiori*, à mouler dans des démonstrations : «l'anthropologue exercé reconnaît en une seconde l'origine géographique d'un crâne et passe ensuite des semaines à en apporter la démonstration chiffrée, démonstration qui laisse échapper, d'ailleurs, la plupart des caractères sur lesquels il a fondé inconsciemment son identification spontanée.» (A. Leroi-Gourhan, *op. cit.*, 1964, p. 89).

agents : les connections autour de points de repères locaux se tissent en différentes figures de réseaux qui supportent une capacité distribuée. Les sites de travail, laboratoires ou ateliers déjà évoqués supposent de telles extensions. Débordant le colloque singulier d'un usager à sa chose, ils tiennent dans l'intrication d'un réseau d'accommodements. La préparation d'un espace de travail, même dans une dynamique de court terme polarisée sur l'exécution d'une tâche planifiée[53], est déjà un aménagement de ce type, par opposition à une mise en espace qui serait un rangement selon une saisie fonctionnelle des objets[54]. La préparation du terrain est un dérangement qui exploite l'espace pour exprimer un réseau de liens entre et avec les choses, liens spécifiés par rapport à un usage particulier et non pas saisis dans leur fonction en général.

Avant de considérer l'extension d'un tel espace dans une organisation, envisageons une figure plus élémentaire, celle d'une «personnalité distribuée» sur un réseau de liens spécifiés avec ses entours. Avant toute organisation plus conséquente, la familiarisation de deux personnes engagées dans des relations de proximité de long terme est déjà interconnexion entre deux réseaux-personnalités plus élémentaires.

Une personne distribuée sur ses entours

La «personnalisation» des choses est une opération intéressante parce qu'elle lie des exigences pratiques dans le contrôle de l'activité à des conditions de maintien de la personne. Il ne s'agit pas seulement de la diffusion d'une personne sur des choses mais aussi, inversement, de la constitution d'une personnalité à partir des liens de familiarité. La distribution sur ses entours confère à l'être humain une consistance dont on a coutume de le doter en propre sous le chef d'une personnalité. Les choses personnalisées ne sont pas détachées de la personne qui se les est appropriées mais étendent sa surface et garantissent son maintien.

La notion de personnalité requiert une perspective de long terme. C'est dans une temporalité qui n'est pas celle de l'activité momentanée que les accommodements des humains et des choses contribuent à assurer le maintien de la personne[55]. Au-delà des arrangements clos sur une activité particulière, les dispositions des choses et les accoutu-

53. B. Conein et E. Jacopin, *op. cit.*, 1994.

54. Toutefois le rangement, particulièrement dans un espace privé, est rarement purement taxinomique : il tient compte d'usages et liens familiers, ce qui le rend imparfaitement accessible à un non familier.

55. Sur l'importance de cette perspective temporelle dans la différenciation des traitements de l'activité, voir N. Dodier, «Agir dans plusieurs mondes», *Critique*, «Sciences humaines, sens social», n° 529-530, juin-juillet, 1991.

mances dans leur usage concourent à la maîtrise d'un environnement familier. Cette approche par le régime de familiarité permet d'envisager une temporalité longue dans le traitement des êtres humains sans en passer par la rigoureuse transitivité d'une identité personnelle.

Le caractère distribué de la personnalité peut s'exprimer en termes de mémoire. Un système d'outils prolongeant les gestes du corps humain suggérait déjà à Leroi-Gourhan une «mémoire externe», idée reprise et développée par Norman[56]. Mais il ne suffit pas d'envisager des relations systémiques ou de convoquer la figure du «réseau d'informations». Ce que nous avons vu du régime de familiarité met en relief la place de repères qui ne sont pas dans le format d'«informations» générales, et c'est ce localisme des liens de proximité qui est à l'origine de la dynamique de l'ensemble. Les choses personnalisées, et les repères intimes de leur engagement, défont la généralité des objets et permettent d'établir une dynamique de la personnalité

Ce régime de familiarité peut se rigidifier dans une routine qui porte le sujet plus qu'elle ne répond à sa volonté. La figure du sujet s'estompe à mesure que s'ancre l'habitude, et les choses entraînent plus qu'elles ne s'offrent comme moyens[57].

D'un espace familier à un espace public

De notre investigation, nous pouvons tirer quelques enseignements sur l'opposition entre public et privé. Plutôt qu'une différence entre des sphères d'activité différentes, ou entre un collectif et des individus, cette distinction manifeste une tension entre des régimes pragmatiques différents. On le voit clairement dans les organisations. Le régime de familiarité, parce qu'il soutient l'usage exercé, est abondamment mis à profit dans des sites de travail professionnel. Toutefois, il gêne les exigences de traitement public qui se manifestent notamment par des dynamiques de coordination soumises à explicitation, jugement public et justification.

Entre la familiarité personnelle et la justification publique, l'organisation connaît d'autres formes de composition d'actions individuelles qui visent la compatibilité entre clôture privée et ouverture publique. Heath et Luff ont montré[58] l'importance du suivi périphérique *(peripheral monitoring)*, en parallèle à sa propre activité, d'actions

56. D. A. Norman, «Les artefacts cognitifs», *in* B. Conein, N. Dodier, L. Thévenot, (éds), *op. cit.* pp. 15-34.

57. Luc Boltanski a parlé à ce propos de «paix des objets» in *L'amour et la justice comme compétences*, Paris, Éd. Métaillié, 1990.

58. C. Heath, P. Luff, «Collaboration and Control ; Crisis Management and Multimedia Technology in London Underground Line Control Rooms», *Computer Supported Cooperative Work*, 1, 1992, pp. 69-94.

effectuées par d'autres acteurs proches. Ce suivi n'implique pas l'engagement avec ces autres dans une action commune[59] tout en étant facilité par les autres acteurs, comme lorsqu'ils «pensent à haute voix» ou accentuent un geste[60]. Une telle forme de collaboration exige que les activités et leurs instruments soient «lisibles» selon des repères communs ; à défaut, on retrouvera les exigences plus fortes d'une familiarité commune.

• Capacité distribuée / capacités attribuées

Avec l'organisation vient la nécessité de constituer des repères communs supportant des règles et constituant des formes de savoir commun. Or, comme nous l'avons vu, le régime de familiarité fait l'économie d'une mise en commun des repères et de la constitution de représentations communes. En outre, l'évolution dans un régime de familiarité s'opère de proche en proche, à partir de repères locaux, alors que la dynamique d'une coordination industrielle passe par l'évaluation dans des formes générales de jugement. A une dynamique *distribuée* qui ne permet pas le détachement propre à l'imputation, s'oppose un mouvement d'*attribution* propice au procès en responsabilité. Nous avons souligné ailleurs l'agencement que supposait cette forme de coordination, et notamment la «mise en facteur» qui reposait sur l'attribution de capacités normales aux divers éléments d'un dispositif[61]. Cet agencement favorable à l'analytique du jugement est soutenu par un traitement des humains et des choses qui contribue à leur *détachement* et leur maintien en état. Détacher – mais aussi nettoyer au sens propre – procèdent de la dynamique d'attribution et d'imputation[62].

La référence à la sécurité, qui oriente les tests mentionnés plus haut, ou la discipline dans l'univers de travail tirent nécessairement l'agencement vers un régime d'attribution alors que l'habileté du geste de l'usager ou du professionnel le tire vers un régime de familiarité. Les tests diffèrent selon qu'ils sont orientés vers la commodité ou vers la sécurité, qu'ils mettent l'accent sur l'adaptation à l'utilisateur ou se calent sur la possibilité d'une attribution de responsabilité. L'objectif de sécurité fait venir une posture critique chez l'observateur qui ne se soucie guère – ni *a fortiori* ne s'émerveille – des initiatives et de la créativité des usagers mais incline plutôt à dénoncer les «mauvaises manipulations». D'un bricoleur habile mais qui ne prend pas de précautions, il est dit : «les étincelles, ça ne

59. P. Livet, L. Thévenot, «L'action collective», *in* A. Orléan (éd.), *Analyse économique des conventions*, Paris, PUF, 1994, pp. 139-167.

60. C. Heath, M. Jirotka, P. Luff, P. J. Hindmarsh, «Unpacking Collaboration : the Interactional Organisation of Trading in a City Dealing Room», *in* G. De Michelis, C. Simone, K. Schmidt (éds), *Proceedings of the Third European Conference on Computer Supported Cooperative Work*, Holland, Kluwer, 1993, pp. 155-170.

61. L. Thévenot, «Jugements ordinaires et jugement de droit», *Annales ESC*, n° 5, sept-oct., 1992, et L. Thévenot, «Formes de savoir collectif et régimes d'ajustement des actions : coordination par jugement commun/accommodation et connaissances distribuées», communication au colloque «Limites de la rationalité et constitution du collectif», Cerisy, 6-12 juin 1993.

62. Voir la place considérable des opérations de nettoyage des instruments dans le budget-temps des laboratoires. De même, dans un atelier de fabrication, les surfaces lisses de l'objet impeccable font qu'«une rayure, une couche de peinture insuffisante *dénoncent*» l'incapacité de l'ouvrier (R. Linhart, *op. cit.*, 1978, p. 57). En conséquence, la révolte peut s'adresser directement à l'objet, comme lorsqu'un ouvrier «se met à hurler [...] se précipite sur les ailes des voitures en brandissant son tournevis comme un poignard [et] lacère une bonne dizaine de carrosseries» (*ibid.*, p. 59). On se souvient aussi des dramatiques déboires de l'être à l'établi. L'arrivée d'un établi neuf, normal et fonctionnel, rompt le régime de familiarité et brise le retoucheur non seulement dans son habileté mais aussi dans sa personnalité. Pris de «gestes maladroits», il «s'embrouille», «rougit, gêné», alors que son supérieur martèle les conditions de l'épreuve de qualification industrielle : «Je vous observe depuis un quart d'heure. Vous faites n'importe quoi ! La meilleure des machines ne sert à rien si celui qui l'utilise ne fait pas l'effort d'en comprendre le fonctionnement et de s'en servir correctement. On vous monte une installation moderne, soigneusement mise au point, et voilà ce que vous en faites !» (*ibid.*, p. 173).

l'émeut absolument pas, il ne prend pas de blouse. Pourtant, on choisit des gens qui sont des bons bricoleurs... ou qui se considèrent comme des bons bricoleurs; et bien, vous voyez où passe le fil [tout près de la lame circulaire de la scie]!».

Le geste exercé, parce qu'il va au-delà de la maîtrise de capacités et de fonctions normalement attribuées à l'objet, peut, dans la perspective d'une évaluation publique, être mis en valeur dans une propriété d'excellence de l'agent humain. Faire faire à l'objet ce qui n'est pas contenu dans ses fonctionnalités normales incite à imputer à l'usager une capacité extraordinaire et l'amène à reprendre *à compte d'auteur* ce qui était capacité distribuée. La virtuosité s'oppose aussi à la situation dans laquelle l'objet est maintenu dans des propriétés et l'usager tenu par l'objet fonctionnel[63].

• De l'effet personnel au gage de confiance

Résultant d'une transformation du régime de familiarité et d'une extension à des non-familiers, le don est mieux éclairé par la référence à ce régime que par celle de l'échange marchand. Alors que la coordination concurrentielle requiert un marché de biens détachés et, par conséquent, une radicale séparation entre sujet et objet[64] , l'ajustement du don et du contre-don témoignent d'un fort attachement. Parce que la chose y a cette force de retour mise en évidence par Mauss, le don peut être considéré comme une construction politique élémentaire fondée sur ce régime de familiarité. Que l'objet du don soit éventuellement sans valeur mais animé tient à son ancrage dans un espace familier d'origine où personnes et choses s'associent dans une famille comme dans une maison. La *res* n'a pas dû être, à l'origine, «l'objet simple et passif de transaction» qu'elle est devenue parce que toujours marquée, au sceau, à la marque de propriété, de la famille[65].

A côté de cette forme de «lien social» qu'a examiné Mauss, la personnalisation des choses dont nous avons examiné le mouvement peut également servir de fondement à une forme de jugement généralisable, compatible avec la matrice politique moderne qui soutient les différents ordres de justification. La grandeur que nous avons dénommée «domestique»[66] est une élaboration destinée à gérer selon une forme de coordination générale des rela-

63. Voir le jeu des *hackers* virtuoses de l'informatique qui en détournent les utilisations normales (cf. N. Auray, *Les démêlés avec l'ordinateur. Sociologie de la convivialité informatique,* mémoire du DEA de Sociologie de l'EHESS, dir. L. Thévenot, 1992). Lorsque repose sur l'habileté manœuvrière du corps de l'utilisateur une large part de la réussite de l'engagement conjoint de l'homme et de la chose, l'importance de la dextérité dans le maniement incite à l'identification d'une opération propre de *conduite.* Goffman note «le besoin de retrouver au travers de prolongements corporels difficiles à *manier* – planche à roulettes, ski, surf, équitation – les sensations du pilotage contrôlé de son corps.» (I. Goffman, *Les cadres de l'expérience,* Paris, Éd. de Minuit, 1991, p. 42). Sur ces «guidages souples» et plus généralement, sur la mise en valeur de ces habilités dans les prouesses ouvrières, voir la remarquable analyse de N. Dodier (*op. cit,* 1993).

64. Cf. G. Simmel, *Philosophie de l'argent,* Paris, PUF, 1987.

65. M. Mauss, *op. cit.,* 1950, pp. 232-233 et I. Thomas, «*Res*, chose et patrimoine ; note sur le rapport sujet-objet en droit romain», *Archives de philosophie du droit,* 1980.

66. L. Boltanski, L. Thévenot, *op. cit.,* 1991.

tions qui prennent appui sur un rapport de familiarité[67]. Elle suppose l'extension du jugement à l'horizon d'une commune humanité et fait venir des exigences pragmatiques absentes d'un espace de familiarité. Il s'agit de transformer les relations entre une personne et ses entours dans une qualification domestique qui permet la coordination d'actions avec des êtres non familiers. L'objet personnalisé n'est plus seulement engagé dans une action commune[68] mais soutient un jugement qualifié en termes de confiance.

Épilogue : l'être à la bicyclette

Des souliers de Heidegger à la bicyclette de Sartre, en passant par le chapeau de Merleau-Ponty, la familiarité des choses hante la tradition phénoménologique et il n'est pas possible de conclure sans convoquer quelques figures du proche qui s'y déploient, pour les confronter à notre parcours.

En amont il faut mentionner, ne serait-ce que par leur influence sur Sartre, les analyses que Bergson propose, dans *Matière et Mémoire,* des objets qui entourent le corps propre et «réfléchissent l'action possible» de ce corps sur eux[69]. L'agent humain n'exécute pas un plan mais laisse venir certaines des actions possibles avec les choses extérieures qui l'entourent : «tout se passera comme si nous laissions filtrer l'action réelle des choses extérieures pour en arrêter et en retenir l'action virtuelle» (p. 363). Le corps est lieu d'articulation entre perception et tendance motrice. L'habitude de «démêler les articulations de l'objet aperçu» tient à ce que la perception visuelle est complétée par «une tendance motrice à en dessiner le schème» (p. 243) : «ne devons-nous pas présumer que la conscience d'un accompagnement moteur bien réglé, d'une réaction motrice organisée, est ici le fond du *sentiment de la familiarité* ?» (p. 239)

Dans le Sartre de *L'être et le néant*, le «système des objets vus»[70] contribue également à modifier la figure classique de l'acteur jusqu'à parfois la retourner : «me faire boire par les choses comme l'encre par un buvard» (p. 305). Empruntant à Heidegger la notion d'ustensilité pour rendre compte de la façon dont «le monde se dévoile comme indications d'actes à faire», Sartre met en place des «choses-instruments» qui indiquent «des

67. Le terme «domestique» employé pour désigner un ordre de justification peut être source de confusion s'il suggère la clôture sur une sphère privée, foyer ou famille. L'analyse développée dans cet article devrait prévenir une telle confusion.

68. Cf. P. Livet, L. Thévenot, *op. cit.,* 1994.

69. H. Bergson, «Matière et Mémoire. Essai sur la relation du corps à l'esprit», in *Œuvres,* Paris, PUF, 1971, p. 172.

70. J.-P. Sartre, *L'Être et le Néant,* Paris, Gallimard, 1984, p. 364.

manières objectives d'en user avec elles» : le clou est «à enfoncer», le marteau «à saisir par le manche» (p. 370). La «facticité» de ce «donné brut [qui] ne se laisse pas qualifier n'importe comment» (p. 544) laisse cependant place à l'être humain, dans une «situation» où il fait choix d'une qualification, son «libre projet» découvrant le rocher comme beau ou escaladable. Les «entours» ne sont que «les choses-ustensiles qui m'entourent» avec leurs coefficients d'adversité (dans la course à bicyclette, un pneu qui crève, le soleil trop ardent, le vent qui souffle de front, constituent les entours : pp. 561-562) et l'état de chose ustensile, ou adverse, n'est guère propice à saisir une familiarité, non plus que le projet encore trop proche du format de l'action. Sartre est cependant soucieux de l'appropriation qui nous intéresse ici, de la façon dont «j'entraîne à l'être, avec moi, la collection de mes entours» (p. 651). Mais n'est envisagé qu'un «être fonctionnel» auquel j'élève ma lampe qui, isolée de mon bureau, de mon travail, se trouvera «radicalement "éteinte"» sur le sol d'une salle des ventes. Si l'objet possédé «me représente» tout entier, c'est dans un «rapport magique».

Sartre reconnaît l'horizon de durée qui sépare la familiarisation de l'achat. S'il a suffi de tendre un billet de banque pour que la bicyclette «m'appartienne», il faudra «ma vie entière pour réaliser cette possession» (p. 654). Cette durée est une «création continuée», mais toute symbolique : l'appropriation «n'a rien de concret». L'usure, non l'usage, permet d'aborder la concrétude de l'appropriation. Dans une subtile phénoménologie de l'usure qui rejoint des observations de notre enquête, Sartre nous donne à voir «la bicyclette <qui> en glissant, en me portant, par son mouvement même est créée et fait mienne; mais cette création s'imprime profondément dans l'objet par l'usure légère et continue qu'elle lui communique. [...] L'objet est à moi car c'est moi qui l'ai usé; l'usure du mien, c'est l'envers de ma vie» (p. 655). Ainsi se met en place l'opposition de l'usé au neuf, illustrée également par l'exemple d'un Brummell mettant son élégance à n'avoir jamais que des vêtements déjà un peu usés, exprimant «l'horreur du neuf qui "endimanche"» et «n'est à personne». Dans l'usure, l'interprétation de Sartre ne suit pas la thématique heidegerienne de l'authenticité et de la domination du «on». Elle s'oriente dans une autre direction, vers une «psychanalyse existentielle» de la posses-

sion qui emprunte à la relation hégelienne «maître-esclave» et offre une généralisation de la thématique freudienne du manque, posant le rapport à l'objet comme possession-destruction. L'usure est ainsi «comme la marque au fer rouge de l'esclave».

Ces approches de l'usage et de l'usure s'écartent de celles engagées par Heidegger auquel Sartre emprunte cependant les termes majeurs de son cheminement dans les difficultés de saisie de l'être, par une main qui se referme comme sur le vide, tout près du néant[71]. L'ouverture de la saisie est déjà chez le maître : montagnes pour le promeneur qui jouit du pays, ou pour le paysan qui fait son travail quotidien, ou pour le météorologiste qui dresse un bulletin météorologique ; portail d'une église romane pour l'historien de l'art qui le visite, pour l'abbé qui fait son entrée sous le portail avec ses moines au jour de fête, ou pour les enfants qui jouent à son ombre un jour d'été (p. 46). L'usage s'écarte et de l'ustensilité reprise par Sartre, celle du marteau disponible[72], et de l'usure réservée aux «objets calculés», purs objets d'utilisation fabriqués pour cette usure, pour le remplacement[73] : «l'utilisation n'est qu'une forme bâtarde de l'usage», ce dernier impliquant, en revanche, «une réponse qui s'adapte»[74]. Point de sortie par le projet ; en revanche, une thématique du familier, en tant que propre, est développée au cœur de l'œuvre de Heidegger. Dans le «dialogue» avec Hölderlin[75], la «propriation» (*Innigkeit*) se déploie dans la proximité, la maison, l'habitation, le voisinage, le pays. Quête d'un «libre usage de ce qu'on a en propre» ; selon le dire du poète (p. 243) :

> «... à chacun aussi est assigné son propre,
> C'est là que va et vient chacun, jusqu'où il peut.»

71. M. Heidegger, *Introduction à la métaphysique,* Paris, Gallimard, 1967.

72. M. Heidegger, *L'Être et le Temps,* Paris, Gallimard, 1964.

73. M. Heidegger, *Chemins qui ne mènent nulle part,* Paris, Gallimard, 1962.

74. M. Heidegger,*Qu'appelle-t-on penser ?,* Paris, PUF, 1959, p. 177.

75. M. Heidegger, *Approche de Hölderlin,* Paris, Gallimard, 1973.